

IWONA SURMAJ

Streetworking jako metoda pracy socjalnej w środowisku ulicznym z osobami bezdomnymi w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie

Wstęp

Problematyka osób zagrożonych wykluczeniem społecznym oraz przebywających na ulicy zdaje się ważnym problemem społecznym w kontekście warunków społeczno-cywilizacyjnych w Polsce. Na wzór krajów zachodnich oraz biorąc za fundament rozważania teoretyczne opisane powyżej, dotyczące dzieci, młodzieży i dorosłych marginalizowanych społecznie, etykietyzowanych jako dewianci lub przyjmujących dewiacyjne role społeczne oraz częściej niż pozostała część społeczeństwa narażonych na podejmowanie zachowań ryzykownych i dewiacyjnych, próbuje się tworzyć lokalne rozwiązania minimalizujące problem społeczny, jakim jest zjawisko marginalizacji. Rozwiązania te mają zwykle formę projektów. Poniżej zaprezentowany zostanie jeden z nich, realizowany w Krakowie.

Problem osób zagrożonych wykluczeniem społecznym i żyjących na ulicy jest badany i analizowany przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie oraz organizacje pozarządowe pomagające osobom ubogim oraz bezdomnym. Obecnie szacuje się, że na terenie Gminy Miejskiej Kraków przebywa rocznie ponad 1800 osób bezdomnych. Dane ze sprawozdania merytorycznego Działu Pomocy Bezdomnym MOPS w Krakowie mówią, że w 2008 roku skorzystało z pomocy około 800 osób.

Większość osób bezdomnych korzysta z dostępnej oferty pomocowej dla osób bezdomnych, zgłaszając się między innymi do Działu Pomocy Bezdomnym Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie lub do organizacji

pozarządowych, instytucji charytatywnych oraz kościołów. Poprzez nawiązanie kontaktu z instytucjami o charakterze pomocowym mają oni możliwość rozmowy z pracownikami lub wolontariuszami mogącymi pomóc osobie bezdomnej wyjść ze stanu bezdomności. Oprócz tego istnieje również duża grupa osób bezdomnych niekorzystająca z pomocy instytucjonalnej, która pozostaje poza oddziaływaniami o charakterze pomocowym, poza diagnozą ich potrzeb oraz oddziaływaniem środowiska lokalnego.

Osoby bezdomne z różnych powodów nie korzystają z dostępnej oferty pomocy. Między innymi przyczyną jest niechęć do instytucji kontroli społecznej, procedur administracyjnych, regulaminów ośrodków wsparcia, lęk, wstyd, bierność, poziom degradacji oraz brak wiary w jakąkolwiek zmianę. Objęta projektem grupa osób bezdomnych jest pozbawiona możliwości skorzystania z dostępnych form pomocy, poprzez które mogłaby podjąć aktywne działania w kierunku zmiany swojej sytuacji życiowej.

Dotychczasowe metody pracy socjalnej stosowane w systemie pomocy społecznej coraz częściej okazują się niewystarczające w docieraniu do klienta, który z powodu własnej postawy lub poziomu marginalizacji nie chce korzystać z ofert systemu pomocy społecznej, co skutkuje pogłębianiem się procesu wykluczenia społecznego. Szczególnie dotkliwe jest to w odniesieniu do grupy osób dotkniętych problemem bezdomności (zob. Hobot – kolejny artykuł w tym tomie).

W Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie w celu pomocy osobom bezdomnym wprowadzono w 2006 roku program pracy metodą streetwork w projekcie „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem”. Projekt realizowany był przez Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie od października 2006 do marca 2008 roku przy wykorzystaniu środków Gminy Miejskiej Kraków oraz Europejskiego Funduszu Społecznego (w ramach priorytetu 1 Sektorowego Programu Operacyjnego Rozwój Zasobów Ludzkich 2004–2006, działanie 1.5). Celem założonym w projekcie było przede wszystkim ograniczenie zjawiska wykluczenia społecznego w odniesieniu do dwóch grup docelowych, to jest osób bezdomnych pozostających bez zabezpieczonego schronienia oraz młodzieży, czyli tak zwanych „dzieci ulicy”, traktujących przestrzeń publiczną jako swoje centrum życiowe.

W dalszej części przedstawione zostaną założenia, realizacja oraz efekty wprowadzenia projektu pt. „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem” w odniesieniu do pracy z osobami bezdomnymi. Mam nadzieję, że przeprowadzona analiza, zwrócenie uwagi na kluczowe zjawiska w bezdomności oraz zamieszczenie w artykule aktualnych badań diagnostycznych populacji osób bezdomnych (Raport MOPS Kraków 2008) przyczyni się do zainteresowania czytelnika metodą streetworkingu w pracy z osobami bezdomnymi jako części kompleksowego systemu wsparcia dla osób bezdomnych.

Elementy streetworkingu w pracy socjalnej w latach 2003–2006 w Krakowie

Pierwsze elementy pracy metodą streetworkingu jako formy pracy socjalnej prowadzonej przez odpowiednio przygotowanych i przeszkolonych pracowników z osobą bezdomną, pozostającą poza systemem pomocy instytucjonalnej, rozpoczęto w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie w 2003 roku od realizacji projektu pt. „Akcja Zima”. Działania w ramach tego projektu do tej pory podejmowane są każdego roku w okresie od listopada do marca i mają na celu dotarcie do osób bezdomnych, przebywających w pomieszczeniach niemieszkalnych, zagrożonych wystąpieniem nadmiernego wychłodzenia organizmu. Projekt ma przede wszystkim charakter prewencyjny, realizowany jest przy współpracy policji, Straży Miejskiej oraz Straży Ochrony Kolei i ma na celu zapobieganie sytuacjom utraty zdrowia i życia osób bezdomnych.

Realizując opisywany projekt, dostrzeżono potrzebę podjęcia działań w celu dotarcia do najbardziej zmarginalizowanej grupy osób bezdomnych i nawiązanie z nią kontaktu również poza okresem zimowym. Tak powstał projekt pt. „Wsparcie – streetworking w środowisku osób bezdomnych”. Projekt był próbą aktywnego wejścia pracownika socjalnego w środowisko osób bezdomnych i nawiązania pierwszego kontaktu z osobą bezdomną. Działania realizowane były w latach 2005–2006 przez pracowników socjalnych Działu Pomocy Bezdomnym jako dodatkowa metoda pracy socjalnej. Wnioski z realizacji projektu potwierdziły konieczność podjęcia ustrukturalizowanych działań świadczenia pracy socjalnej metodą streetwork, jako alternatywną metodą w pracy z osobami odrzucającymi pomoc oraz instytucje pomocowe i instytucje kontroli społecznej (Kurdybach 2006).

Na bazie doświadczeń oraz zdiagnozowanych potrzeb w Miejskim Ośrodku Pomocy Społecznej w Krakowie powstał projekt pt. „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem”, realizowany od 2.10.2006 do 31.03.2008 roku, który zastosował streetworking jako metodę pracy socjalnej w stosunku do dwóch grup docelowych, to jest osób bezdomnych oraz młodzieży i dzieci zagrożonych wykluczeniem społecznym.

Projekt „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem”

Projekt w odniesieniu do grupy osób bezdomnych zakładał, że streetworking to metoda pracy socjalnej, w której pracownik socjalny aktywnie szuka bezpośredniego kontaktu ze swymi potencjalnymi podopiecznymi w miejscach,

w których przebywają najczęściej. Akcent został przeniesiony z postawy „wyczekującej” pracownika na aktywne wyjście do potencjalnego podopiecznego. Celem realizacji projektu było przede wszystkim dotarcie do osób, które z powodu własnej postawy lub stopnia marginalizacji nie mogły lub nie chciały skorzystać z dostępnej oferty. Ponadto zadania realizowane przez streetworkerów stanowiły uzupełnienie oferty systemu pomocy społecznej w Krakowie i przeciwdziałać marginalizacji oraz wykluczeniu społecznemu.

Dla osiągnięcia założeń projektu przewidziano powołanie zespołu zadaniowego do realizacji projektu, zatrudnienie wykwalifikowanej kadry oraz zaplanowano szkolenia i staże. Pracownicy mieli również za zadanie monitorowanie środowiska osób bezdomnych oraz prowadzenie dokumentacji indywidualnych przypadków. 2 października 2006 roku na mocy zarządzenia nr 61/2006 Dyrektora Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie z 2 października 2006 roku powołano Zespół Zadaniowy do Realizacji Projektu pt. „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem”, w ramach którego zatrudniono dziewięciu streetworkerów, w tym do pracy z osobami bezdomnymi zostało zatrudnionych trzech streetworkerów z wykształceniem wyższym pedagogicznym (pedagodzy resocjalizacji) z uprawnieniami do świadczenia pracy socjalnej oraz pracowników socjalnych.

Założono, że oddziaływaniem projektu zostanie objętych 150 osób bezdomnych przebywających na terenie Krakowa. Beneficjenci będą uczestniczyć w projekcie na zasadzie dobrowolności, a na etapie kontaktu wstępnego założono anonimowość i tajemnicę w zakresie udzielania pomocy. W okresie realizacji projektu streetworkerzy świadczyli pracę socjalną w środowisku osób bezdomnych, nawiązując relacje interpersonalne z osobami bezdomnymi przebywającymi w przestrzeni publicznej, na przykład na dworcach, w parkach, klatkach kamienic i bloków, pustostanach, altanach działkowych. Praca w terenie miała wymiar cztero-, pięciogodzinnych dyżurów monitorujących i obejmowała swoim działaniem całe miasto Kraków. Dyżury monitorujące miały na celu diagnozę środowiska, docieranie do nowych beneficjentów oraz utrzymywanie nawiązanych relacji.

W okresie realizacji projektu przeprowadzono 258 dyżurów w terenie, 1156 rozmów, zdiagnozowano prawie 169 miejsc pobytu osób bezdomnych (dane z raportu, zob. Kurdybach 2006). Ponadto streetworkerzy pracujący w środowisku osób bezdomnych przeprowadzili 88 interwencji m.in. we współpracy ze Strażą Miejską, pogotowiem ratunkowym, policją, izbą wytrzeźwień, organizacjami i instytucjami pomocowymi, jak również społecznością lokalną. Działania o charakterze interwencyjnym były podejmowane względem osób, których stan zdrowia wymagał przede wszystkim interwencji lekarskiej oraz zabezpieczenia schronienia. Streetworkerzy uczestniczyli także w realizacji projektu „Akcja Zima 2008–2009”, który ma na celu przeciwdziałanie zagroże-

niu, jakim jest utrata zdrowia lub życia na skutek nadmiernego wychłodzenia organizmu osób bezdomnych, przebywających poza ogrzewanymi miejscami na terenie miasta Krakowa.

W ramach nawiązania skutecznego kontaktu przewidziano podjęcie działań polegających na towarzyszeniu trzydziestu osobom podczas załatwiania spraw istotnych, między innymi w urzędach, przychodniach, szpitalach. W sumie 122 razy podejmowano działania o charakterze towarzyszenia. Streetworker w tej sytuacji pełnił rolę rzecznika interesów klienta, zmniejszając ryzyko narażenia na przejawy stygmatyzacji ze strony pracowników urzędów i instytucji. Zazwyczaj streetworker towarzyszył osobie bezdomnej do urzędów w celu złożenia wniosku o dowód osobisty, szpitali (w tym oddziałów detoksykacyjnych) i poradni – w celu objęcia pomocą medyczną. Ponadto towarzyszono osobom bezdomnym podczas kontaktów z instytucjami zapewniającymi pomoc w formie schronienia (noclegownie) oraz pomocy doraźnej.

Praca streetworkerów z założenia miała być świadczona w środowisku osób bezdomnych, a z tymi osobami, z którymi nawiązano kontakt, przewidziano jego kontynuację poprzez zaproszenie do punktu konsultacyjnego. W ramach prowadzonych konsultacji 546 razy udzielono beneficjentom projektu porady, między innymi w zakresie informacji dotyczącej oferty specjalistycznej pomocy, w tym: opieki medycznej, pomocy rzeczowej, zapewnienia schronienia, wyrobienia dowodu tożsamości, procedury orzeczenia stopnia niepełnosprawności, podjęcia leczenia uzależnienia oraz współuzależnienia, poszukiwania pracy, poszukiwania ofert wynajmu pokoju. Prowadzone konsultacje dotyczyły zarówno zerwanych więzi rodzinnych, jak i pomocy w ich ponownym nawiązaniu. Osoby zgłaszające się do punktu konsultacyjnego mogły ponadto skorzystać z interwencyjnie wydanej żywności, środków czystości, środków opatrunkowych. Dla osób, które wyraziły chęć udzielenia pomocy przez streetworkerów, założono sporządzenie 55 planów pomocy. W ramach skutecznego kontaktu streetworkerzy dążyli do wzbudzania motywacji osób bezdomnych do skorzystania z pomocy, stymulowania społecznie pożądanых zachowań, wspierania osób potrzebujących w sytuacjach kryzysowych.

Celem streetworkerów było również stworzenie sieci współpracy organizacji zajmujących się pomocą osobom bezdomnym, w ramach której przewidziano zorganizowanie spotkań członków wyżej wspomnianej organizacji, konferencję dotyczącą promowania metody streetworkingu oraz cykliczne spotkania przedstawicieli instytucji pomocowych. Na bazie pracy streetworkerów oraz współpracy z instytucjami pomocowymi założono sporządzenie diagnozy środowiska osób bezdomnych przebywających w przestrzeni publicznej. Opisywane działania miały na celu budowę świadomości przedstawicieli instytucji pomocowych o konieczności współpracy dla podniesienia jako-

ści prowadzonych działań, wzrost świadomości społecznej dotyczącej zjawiska bezdomności oraz ograniczenie procesu marginalizacji grupy beneficjentów.

Realizacja projektu trwała osiemnaście miesięcy i wykazała, że praca metodą streetworkingu pozwala na dotarcie do większej liczby osób bezdomnych niż działanie metodami standardowymi. Projekt zakładał objęcie pomocą około 150 osób, streetworkerzy w tym czasie nawiązali skuteczny kontakt z ponad 300 osobami bezdomnymi, przeprowadzili 258 dyżurów w terenie, 88 interwencji, 122 towarzyszenia oraz 546 konsultacji w punkcie. Realizację projektu zakończono 31 marca 2008 roku i zgodnie z założeniami projektu streetworkerzy zostali włączeni w system pracowników Działu Pomocy Bezdomnym MOPS w Krakowie w charakterze pracowników socjalnych świadczących pracę metodą streetwork.

Beneficjenci krakowskiego projektu „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem”

Osobami korzystającymi z pomocy streetworkerów w projekcie „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem” byli przede wszystkim mężczyźni po 30. roku życia (w przypadku mężczyzn największa grupa klasyfikowała się pomiędzy 50. a 65. rokiem życia, w przypadku kobiet pomiędzy 40. a 50. rokiem życia). Były to osoby samotne, nieutrzymujące więzi z rodzinami pochodzenia, z trudem informujące o swojej faktycznej sytuacji życiowej. Beneficjenci pozostawali w sytuacji bezdomności od trzech do piętnastu lat, z okresowymi pobytami w ośrodkach wsparcia dla osób bezdomnych. Najczęstszymi deklarowanymi powodami bezdomności podawanymi przez beneficjentów projektu były zerwane relacje rodzinne, między innymi w wyniku konfliktu z rodziną, pobytu w zakładzie karnym, śmierci członka rodziny. Beneficjentami projektu były głównie osoby bezdomne, które ostatni adres zameldowania na pobyt stały deklarowały poza Gminą Miejską Kraków. Dominujący okres pozostawania w bezdomności korelował niejako z okresem pobytu osób bezdomnych w Krakowie. Najczęściej osoby bezdomne przebywały na terenach dwóch krakowskich dworców, dworca towarowego oraz bocznic kolejowych, jak również adaptowały do celów mieszkalnych altany na terenach Rodzinnych Ogrodów Działkowych lub opuszczone przez właścicieli altany położone na terenie nieurbanizowanych obszarów GMK.

Beneficjenci projektu w większości legitymowali się wykształceniem zawodowym, charakteryzującym się konkretną umiejętnością na rynku zawodowym. Pomimo posiadania takich uprawnień żaden z nich nie wykonywał pracy zarobkowej, potwierdzonej jakimkolwiek rodzajem umowy o świadczenie

pracy. Tylko nieliczni z nich podejmowali prace dorywcze. Przede wszystkim większość osób utrzymywała się z żebractwa lub świadczeń z pomocy społecznej, nie wykazując aktywności własnej. Beneficjenci projektu cierpieli na choroby związane ze sposobem funkcjonowania osoby bezdomnej, których przyczyną był brak higieny, nieodpowiednia dieta, wyziębienie, ale również w dużym odsetku były to choroby wynikające z nadużywania alkoholu lub urazy doznane pod jego wpływem.

Beneficjenci projektu najczęściej zgłaszali streetworkerom potrzebę pomocy w uzyskaniu dowodu osobistego, usług medycznych i prawnych, pomocy rzeczowej i schronienia. Należy stwierdzić, że mieli świadomość dostępnej oferty pomocowej w Krakowie, a powodem niekorzystania z oferowanego wsparcia był wymóg przeprowadzenia postępowań administracyjnych oraz współdziałanie z pracownikami pomocowymi. Streetworkerzy pełnili w tym wypadku rolę mediatorów, przedstawiając korzyści dla osób bezdomnych będące wynikiem podjęcia przez nich aktywności w celu poprawy swojej sytuacji życiowej. Osoby, z którymi streetworkerzy nawiązali kontakt, w większości (tj. 60%) ponawiały go, co pozwalało na przedstawienie oferty pomocowej oraz wybór planu pomocy. W konsekwencji około 40% osób, które skorzystały z pomocy streetworkerów, zostało ponownie włączonych do systemu pomocy poprzez skorzystanie z pomocy pracownika Działu Pomocy Bezdomnym MOPS w Krakowie.

„Młodzi bezdomni” jako nowa kategoria beneficjentów projektów streetworkerskich

Na przestrzeni ostatnich lat zmienia się obraz populacji osób bezdomnych. Podczas świadczenia pracy socjalnej w terenie zauważyć można, że coraz więcej bezdomnych to ludzie młodzi, którzy nie mają jeszcze ukończonych trzydziestu lat. Obecnie w schroniskach dla bezdomnych pojawia się coraz więcej ludzi tego typu. Są to w dużej mierze byli wychowankowie domów dziecka oraz placówek wychowawczych i resocjalizacyjnych, zakładów poprawczych dla nieletnich i zakładów karnych, szczególnie dla młodocianych, którzy po opuszczeniu placówki nie mają wsparcia w środowisku rodzinnym i lokalnym. Samodzielnie natomiast nie potrafią zapracować na własne utrzymanie. W Dziale Pomocy Bezdomnym Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie co roku korzysta z pomocy około tysiąca takich osób, w tym w ostatnich trzech latach około 10% osób stanowili właśnie klienci w wieku do 30. roku życia. Głównie po pomoc sięgały kobiety z dziećmi, zmagające się z sytuacją zagrożenia bezdomnością lub potrzebujące interwencyjnego schronienia. Z obserwacji street-

workerów wynika, że bezdomni mężczyźni w wieku do 30. roku życia pozostają głównie w środowisku ulicznym i nie zgłaszają się o pomoc do instytucji, lecz częściej nawiązują relacje z pracownikami ulicznymi niż terenowymi pracownikami socjalnymi. Tym samym „młodzi bezdomni”, czyli osoby niekorzystające z pomocy instytucjonalnej pomimo trudnej sytuacji życiowej, stanowią typową grupę docelową pracy streetworkerów. Na podstawie przeprowadzonej diagnozy osób bezdomnych korzystających z pomocy streetworkerów ustalono, że „młodzi bezdomni” stanowią 6–8% całej grupy. Według własnych deklaracji pozostają w bezdomności od trzech do sześciu lat. Jak większość populacji osób bezdomnych „młodzi bezdomni” najczęściej nocują na terenach kolejowych oraz mieszkają w pustostanach lub okresowo na tak zwanych „metach u kolegi” i na squatach. Osoby te, pomimo że ich terenem przebywania jest Kraków, pochodzą najczęściej spoza Krakowa, do którego przyjechali w poszukiwaniu pracy po pobycie w zakładzie karnym w Małopolsce, deklarując brak możliwości powrotu do rodziny. Deklarowanym powodem bezdomności „młodych bezdomnych” w przypadku mężczyzn są zwykle: konflikty z rodziną (najczęściej ojcem), pobyt w zakładzie karnym, pobyt w placówce opiekuńczo-wychowawczej. W przypadku kobiet najczęściej podawany powód to rozpad związku lub ucieczka z domu. Coraz częściej jest to również powrót z zagranicy po nieudanym podjęciu pracy. Większość populacji osób „młodych bezdomnych” stanowią osoby samotne, nieutrzymujące więzi z rodzinami pochodzenia i nieposiadające partnerów życiowych. „Młodzi bezdomni” zazwyczaj są stanu wolnego, bezdzietni, ale też coraz częściej są wśród nich rozwodnicy ze zobowiązaniami alimentacyjnymi. Charakteryzują się również brakiem jakichkolwiek kwalifikacji zawodowych. Większość ma wykształcenie gimnazjalne lub podstawowe. Wcześniej nie wykonywali pracy zarobkowej, potwierdzonej jakimkolwiek rodzajem umowy o świadczenie pracy. Tylko nieliczni podejmowali prace dorywcze. To odróżnia ich od populacji „starszych” osób bezdomnych, mających przede wszystkim wykształcenie zawodowe i deklarujących umiejętność pracy w wyuczonym lub przyuczonym zawodzie. „Młodzi bezdomni” najczęściej twierdzą, że nie posiadają żadnego źródła utrzymania lub deklarują dochody z pracy dorywczej, żebractwa, świadczeń własnych bądź dochód konkubenta. Co istotne, przeważnie nie trudnią się zbieractwem surowców wtórnych. W większości są to osoby karane, które odbyły karę pozbawienia wolności, dodatkowo deklarujące bieżące problemy prawne. Są to głównie sprawy karne w toku, dozory. Część z tych osób jest poszukiwana przez policję. W 90% są to osoby nieubezpieczone i niemające świadomości dotyczącej możliwości podjęcia leczenia. Przeważnie zgłaszają choroby o podłożu neurologicznym oraz uzależnienia. Pomimo stanu zdrowia nie posiadają orzeczeń o stopniu niepełnosprawności. Charakterystyczne są również epizody leczenia w przeszłości uzależnienia od narkotyków lub lecze-

nia psychiatrycznego. Sprawę udzielenia pomocy komplikuje fakt, że są populacją osób niezdiagnozowanych, choć można u nich zaobserwować symptomy określonych jednostek chorobowych, głównie zaburzeń osobowości, uzależnień, cech charakterystycznych dla zaburzeń psychotycznych i schizofrenii. „Młodzi bezdomni” nie korzystają z pomocy instytucjonalnej. Jeśli zgłaszają się z prośbą o pomoc lub z niej korzystają, to przede wszystkim jest to schronienie w jednostkach prowadzonych przez organizacje pozarządowe, również o charakterze terapeutycznym. Najczęściej zgłaszają streetworkerom potrzebę pomocy w uzyskaniu dowodu osobistego, pomocy rzeczowej oraz schronienia. Nie mają świadomości możliwości zaspokojenia podstawowych potrzeb z zabezpieczenia społecznego. Nawiązany kontakt streetworkerów z tą grupą osób bezdomnych w większości jest jednorazowy, co wyklucza możliwość systemowej pomocy, a ogranicza się do udzielonego poradnictwa. W związku z powyższym należy stwierdzić, że problem bezdomności wśród młodzieży wygląda podobnie jak w przypadku bezdomności dorosłych, różni się jednak od niej pod pewnymi względami, bowiem „młodzi bezdomni” rzadziej zgłaszają się o pomoc, nie identyfikują się jako osoby bezdomne, ich potrzeby pozostają niezdiagnozowane ze względu na fakt unikania przez nich instytucji pomocowych oraz pobyt w miejscach trudno dostępnych dla pracowników pomocowych, utrzymują krótkie relacje z pracownikami pomocowymi, jeszcze posiadają dom, do którego mogą ewentualnie wrócić. Są na początku procesu wchodzenia w bezdomność, wykazują trudność w relacjach, pomimo tak młodego wieku obserwowany jest u nich zanik więzi rodzinnych oraz brak długotrwałych związków partnerskich, mają bardzo niskie kwalifikacje zawodowe oraz wykazują brak doświadczenia zawodowego, mają problemy prawne, wyroki sądowe oraz otwarte sprawy prawne, których nie monitorują, większość symptomów chorobowych lub zdiagnozowanych chorób nie wynika w ich przypadku ze stanu bezdomności, a często ma podłoże neurologiczne i psychiczne.

Wyzwaniem w pracy streetworkerów jest streetworking wśród młodych osób bezdomnych, tak zwanych „młodych bezdomnych”, dla których obecne formy pomocy w ramach systemu są za mało atrakcyjne i niewystarczające. Konieczne jest stworzenie form pomocowych wyodrębnionych dla tej grupy, przede wszystkim o charakterze profilaktycznym, terapeutycznym i resocjalizacyjnym. Istnieje konieczność aktywizacji zawodowej i społecznej tej grupy osób oraz podjęcie działań o charakterze profilaktyki, między innymi poprzez pracę streetworkerów w środowisku lokalnym tych osób na terenie miast i gmin macierzystych, w okresie ich adolescencji oraz wchodzenia w dorosłość. Stworzenie spójnego systemu pracy metodą streetworkingu dla osób wykluczonych i zagrożonych marginalizacją pozwoli ograniczyć liczbę młodych osób bezdomnych.

Wnioski

Przeprowadzona analiza realizacji projektu pn. „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem” pozwoliła na przedstawienie metody streetworkingu w pracy z osobami bezdomnymi przebywającymi w środowisku publicznym, dla których tak zwana „ulica” stanowi centrum życiowe. Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie, przygotowując się do realizacji projektu, dysponował już wcześniejszymi doświadczeniami z wykorzystaniem elementu metody w trakcie działań wobec osób bezdomnych objętych pomocą ośrodka. Projekt był próbą wejścia w środowisko osób bezdomnych niekorzystających z pomocy w celu zdiagnozowania tej grupy docelowej i dostosowania do niej odpowiedniej oferty pomocowej. Streetworkerzy jako pierwsi pracownicy Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej w Krakowie weszli w środowisko osób bezdomnych i starali się im pomóc z perspektywy sygnalizowanych przez nich potrzeb oraz wskutek obserwacji życia na ulicy. Potwierdzono, że aby skutecznie pomagać, konieczna jest wnikliwa analiza grupy docelowej, przygotowanie merytoryczne streetworkerów, stworzenie grupy pracowników nieprzeprowadzających postępowań administracyjnych, którzy zajmują się wyłącznie pracą socjalną, stworzenie punktu konsultacyjnego zapewniającego anonimowość i poczucie bezpieczeństwa w podejmowanych relacjach, budowa sieci współpracy i zdiagnozowanie oferty pomocowej. Najważniejszym jednak efektem podjętej pracy było skupienie się streetworkerów na relacjach nawiązanych z osobami bezdomnymi i pomoc im na warunkach, które dyktuje życie na ulicy, z uwzględnieniem tempa i gotowości do zmiany oraz często wielokrotnych powrotów do stanu bezdomności. Dewiza streetworkera jest jedna: odmowa przyjęcia pomocy przez osobę bezdomną, wielokrotne powroty do stanu bezdomności, odrzucenie pomocy, deprywacja potrzeb, czasem podejmowanie działań mających charakter samodestrukcji – nie zwalniają nas z ponownej oferty pomocowej.

Istotny jest fakt, że realizacja projektu trwała osiemnaście miesięcy i wykazała, iż praca metodą streetworkingu pozwala na dotarcie do większej liczby osób bezdomnych niż za pomocą standardowych metod. Projekt zakładał objęcie pomocą około 150 osób, a streetworkerzy w tym czasie nawiązali skuteczny kontakt z ponad 300 osobami bezdomnymi, przeprowadzili 258 dyżurów w terenie, 88 interwencji, 122 towarzyszenia oraz 546 konsultacji w punkcie.

Streetworkerzy w ramach swoich działań objęli pomocą systemową Miejskiego Ośrodka Pomocy Społecznej 40% grupy beneficjentów, z którymi nawiązali skuteczny kontakt, z czego 6% beneficjentów zostało ponownie objętych pomocą na zasadzie powrotu do korzystania z systemu pomocy społecznej.

W związku z powyższym dyrekcja MOPS w Krakowie podjęła decyzję o kontynuacji działań, włączając streetworkerów w istniejący system pomocy ośrodka jako etatowych pracowników socjalnych w ramach Działu Pomocy Bezdomnym.

Zważywszy na efekty osiągnięte w trakcie realizacji projektu oraz w ramach kontynuowanych działań streetworkerów, należy stwierdzić, że metoda streetworkingu jest efektywnym uzupełnieniem aktualnego systemu pomocy społecznej dla osób bezdomnych i stanowi pierwszy element pracy socjalnej na drodze wyjścia z bezdomności.

Trudnością w realizacji projektu jest niewątpliwie realizacja ostatniego etapu, a mianowicie ewaluacja. O ile w trakcie działań dokonywany jest monitoring pozwalający na uchwycenie konkretnej liczby beneficjentów projektu, brak jest kryteriów ewaluacji efektywności podejmowanych działań. Jednym z możliwych rozwiązań byłoby przeprowadzenie badań longitudinalnych, o których pisze szeroko w swoich opracowaniach Bronisław Urban, pozwalających na zbadanie efektywności uczestnictwa w projekcie i realizacji zamierzonych celów po kilku latach od momentu zakończenia projektu. Tego rodzaju badania przeprowadzane są również przy okazji realizacji programów oddziaływań resocjalizacyjnych i opisywane między innymi przez Kazimierza Pospiszyla (1998).

Bibliografia

- Kurdybacz M. (2006), *Sprawozdanie z projektu „Wsparcie”*, MOPS, Kraków.
- Pospiszyl K. (1998), *Resocjalizacja. Teoretyczne podstawy oraz przykłady programów oddziaływań*, Wydawnictwo Akademickie Żak, Warszawa.
- Raport MOPS Kraków (2008) z diagnozy pn. „Streetwork w środowisku osób bezdomnych” w ramach projektu pn. „Streetwork – skuteczny kontakt z klientem”, Miejski Ośrodek Pomocy Społecznej w Krakowie.
- Szczypior E., *Standaryzacja metody streetworkingu skierowanej do osób bezdomnych*, [w:] *e-przewodnik streetworkingu*, Agenda Bezdomności, Gdańsk.